月刊 ぽっこすこせえる
We have to scrap and build up our business.Now let's get started!

三浦市政策経営情報誌

■発行　三浦市政策経営課
■創刊　平成18年8月17日
http://www.city.miura.kanagawa.jp/
seisaku0101@city.miura.kanagawa.jp
（毎月第3木曜日発行）

平成22年10月21日　第51号

業務マニュアルの活用

先月、インターネット上で「“トリセツ”のコンテスト結果発表！」という記事を見ました。“トリセツ”とは“取扱説明書”のことであり、この記事は、今年度の「日本マニュアルコンテスト」の結果発表に関するものでした。私は、このようなコンテストがあったことを初めて知り、興味が湧いて記事に掲載されていた“トリセツ”をいくつか見てみました。その内容は、さすがに賞を獲得しただけあって、わかりやすさやデザインなどいろいろと工夫されていました。

私は、「読むのが面倒くさい」、「読まなくても何とかなるだろう」などの理由から、家電などを購入しても、あまり“トリセツ”を見ることがありません。しかし、時々、使いたい機能の操作方法がどうしてもわからないことがあり、あれこれ考えて試しても結局わからず、最終的には“トリセツ”を読むということがあります。そのような時は大抵、「始めから“トリセツ”を読んでいれば無駄な時間を使わなくて済んだのに！」と後悔します。

さて、トリセツ＝取扱説明書は、機械や道具などの使用方法の説明書ですが、仕事の手順等を書き記し活用するものとして業務マニュアルがあります。本市では、「行政革命戦略　5つの宣言　改訂第2版」の実行計画により、業務マニュアルの作成・運用を全庁的に進めています。

私は、昨年度、担当している業務のひとつである「行政評価」の業務マニュアルを作成し、本年度それを活用しながら業務を進めました。

行政評価の業務では、評価対象事業等に係る庁内照会や手法ごとの評価用資料の作成、市民を含む評価の実施、公表資料の作成など、一定の期間内において様々な作業工程があります。したがって、毎年度行っていても全ての作業を記憶することは出来ません。そこで、昨年度に私が作成した業務マニュアルは、日単位のスケジュール表を含み出来るだけ詳しい内容を書き記していました。その業務マニュアルを活用した結果の実感ですが、統一的な様式に基づき記していたため、若干の使い勝手の悪さは感じましたが、それでも、作業工程ごとに、過去の資料を確認して手順等を検討する時間など、何十時間もの削減にはならないものの、多少の業務時間の削減に繋がったと感じています。

業務マニュアルについては、「作成すること自体に多くの時間を費やしてしまう」、「優秀な人材であればマニュアルが無くても迅速に業務を行うことができ必要ない」などと必要性に疑問を感じる方もいるかもしれません。しかし私は、仕事を効率的に行うためには出来る限りルール化やツール化を図るべきと思っており、そのひとつとして業務マニュアルは必要であり、作成に要する時間の投資は十分に回収できるものと思っています。また、どんなに優秀な人材でも人事異動があり、その人に蓄積された知識・ノウハウを継承するうえでも業務マニュアルは有効であると考えます。

ちなみに、行政評価の市民による事業の評価の際、事業内容や実績、手法等に関する質問のほか、人件費に関する質問を多く受けました。対象事業の中には、評価結果として「人件費の見直しを図るべき」とされたものもあります。人件費を削減するためには、事業内容や手法の大幅な変更などが大きな要因になるとは思いますが、同じ内容や手法でも、業務のルール化やツール化により、少しでも減らすことは可能と考えます。業務マニュアルの作成・運用を始め、より迅速で効果的なサービスの提供をするため、業務の効率化に向けた取組に努めていきたいと思います。

（政策経営課　羽白　泰介）

暴論オピニオン ㊶

三浦市政策経営課では、行政経営全般について日頃から様々な無責任放談をしています。このコーナーではその放談の中で飛び出した暴論をご紹介します。両手を挙げて賛成できないまでも発想のヒントくらいにはなるでしょう。

行政改革の所管課は必要か？

三浦市は行政改革について、行政改革ではなく、行政革命であると宣言してから7年以上が経過した。多くの自治体で使用している“改革”ではなく“革命”という極めて意味の重い言葉に置き換えて進めてきたこの間の成果は、行政革命戦略5つの宣言をご参照いただきたいが、今回論じさせて頂こうとしているのは成果ではない。この宣言、つまり行政革命戦略そのものの必要性である。

もちろん必要性といっても、過去にさかのぼってその必要性を語ろうとしているのではない。宣言をして様々な成果を挙げている点、すでに7年以上が経過している点などから考えれば、職員の間にすでに行政革命に対する認識が浸透しているのではないか、そうであるとしたら、わざわざ5つの宣言に基づく行政革命戦略を作成する必要がないのではないか、という視点において必要性を論じようとしているのである。

今現在、事実として、行政革命などと宣言しなくても、職員が自発的に行政革命を実行している、したがって宣言どころか、行政改革を統括する所管課すらも必要ない、という状況にあるなら、それは正に理想的な状態にあると言える。

では、現実にそのような状況にあるのだろうか。

現在の三浦市の行政革命戦略を進行管理している筆者の立場から分析すれば、確かに、行政革命に対する認識が一定度浸透しているとはいえ、現時点ではまったくの手放しとしてしまえば進捗しない事柄があると考える。その理由は次のとおりである。

そもそも、一般に「役人は前例踏襲主義である。」といわれており、また現実的にも改革などせずに前例を粛々と踏襲しているほうが楽に決まっている。なにかを変えるということは、その変化の大小に関わらず多大なエネルギーを必要とされるのである。したがって、進行管理を強く行なうためには、当該事業課以外の課等による進行管理が必要であるし、また、有効である。

さらに筆者の経験上、大きな変革を求められるような行政革命を強く進めていく過程においては、どうしても変化に対する不平や不満の捌け口である、いわば象徴としての「嫌われ者」が必要なときがあると感じている。その嫌われ者役を当該事業課のだれかに担わすことは賢明な行為であるとは考えがたい。なぜなら、その後の事業執行に影響が出る恐れも否定できないからである。

以上から、「宣言どころか、行政改革を統括する所管課すら必要ない。」という状況には至っていないというのが答えであり、5つの宣言という行政革命戦略とそれを取り巻く進行管理などの様々な事務は、その必要性を失っていない。

したがって、三浦市はまだ理想的な状態に到達していないと言える。

理想的な状態になることを目指し、さらなる意識改革、行政革命を続けていきたい。

次号（第52号）は11月18日発行です。

「ぼっこすこせえる」とは･･･神奈川県三浦市には三崎弁と呼ばれる方言があります。「ぼっこす」は「ぶち壊す」の意味、「こせえる」は「こしらえる」という意味です。つまり、「ぼっこすこせえる」は「ぶち壊し、こしらえる」＝スクラップ＆ビルドという意味になります。

三浦市長の吉田ひでおです。本日（１０月２１日）、羽田空港の新滑走路（Ｄ滑走路）が供用開始され、いよいよ羽田空港の国際化がスタートを切りました。

羽田空港の国際化により、神奈川県全体で年間１１４万人の観光客の増加が見込まれており、インバウンド（訪日外国人旅行誘致）への動きが活発化しています。

三浦市においても、平成２１年度からインバウンドへの取組を開始し、世界各地から三浦市への誘客に向けて、国内外の旅行会社を中心とした営業活動などを行っています。

三浦市は、マグロを中心とした「食」や自然環境など豊富な観光資源に加えて、羽田空港・東京へのアクセスの良さが大きな武器となります。このチャンスを十二分に活かしたいと考えています。

羽田空港の国際化により、世界がより身近なものになりました。外国人観光客を迎え入れることは、言語や文化の違いなど様々な点において本当に大変なことだと思いますが、観光業を営む事業者の方々はもちろんのこと、市民の皆さんも含め、三浦市が一丸となってインバウンドを推進していきましょう！